

Определение метрик успеха продукта для B2B/B2G SaaS на этапе зарождения и роста

Бубнова Я. В.¹, Гатауллина А. М.¹

Научный руководитель – канд. экон. наук, преподаватель Голубева А. С.¹

¹Университет ИТМО
yanamigliore@gmail.com

Введение

Для достижения успеха SaaS-проектам критически важно выбирать релевантные для них метрики успеха, в особенности на этапах запуска и роста. Смещение фокуса на второстепенные показатели с целью их достижения может привести к неверному распределению ресурсов и высокому риску неуспеха. Особо сильное влияние эта проблема оказывает на гибридные решения, например, B2B/B2G SaaS-продукты, так как существующие фреймворки продуктовых метрик (AARRR, HEART, North Star Metric и пр.) часто предлагают общие метрики, которые не учитывают специфику B2B/B2G и требуют кастомизации под конкретный продукт [1]. Таким образом, целью работы является разработка иерархической модели метрик успеха, адаптированной для ранних стадий развития B2B/B2G SaaS-продуктов [2, 3].

Основная часть

В ходе работы был проведен анализ существующих фреймворков, предлагающих методики для отбора продуктовых метрик успеха, также была изучена специфика метрик для B2B и B2G сегментов. После литературного обзора было проведено множественное кейс-стади четырех подходов, удовлетворяющих критериям: The 4D Model, B2B SaaS Metrics Journey Framework, North Star Metrics for PropTech и Metric Tree. Анализ отобранных кейсов выявил сильные и слабые стороны каждого подхода. Синтез результатов проведенного кейс-стади и литературного обзора дал возможность создать оригинальную циклическую модель, возвращающую команду на этап разработки метрики до тех пор, пока она не будет выбрана корректно (соответствуя целям компании, отражая релевантные показатели и т. д.) [4-7].

Фундаментальной основой разработанной модели является управленческий цикл фреймворка 4D, который обеспечивает дисциплину и системный подход от постановки цели до внедрения. Сама модель связана с этапами развития продукта (зарождение, рост клиентской базы, масштабирование), для каждого этапа определяется своя North Star Metric (NSM), например, TTFV и CSAT на этапе зарождения, NRR на этапе роста. Затем, каждая NSM раскладывается в «дерево метрик» (Metric tree) с четкими причинно-следственными связями и назначенными владельцами, что обеспечивает прозрачность и понимание вклада каждой команды в общий результат. В каждое дерево метрик на соответствующих уровнях интегрируются как коммерческие B2B-метрики (LTV, CAC и т. д.), так и специфические B2G-метрики (доля побед в тендерах, соответствие регуляторным нормам и т. д.).

Выводы

Разработанная в ходе работы модель решает проблему отсутствия специализированного инструмента внедрения и мониторинга продуктовых метрик для гибридных B2B/B2G SaaS-проектов на ранних стадиях. Ключевыми преимуществами модели являются сочетание стратегической гибкости и операционной дисциплины, обеспечивающей последовательное соблюдение всех процедур, правил и регламентов, связанных с внедрением и мониторингом продуктовых метрик. Это позволяет

фокусировать ограниченные ресурсы на достижении желаемого результата. Внедрение модели сопряжено с рядом рисков (операционная сложность, субъективность выбора NSM), для их минимизации предложены практические рекомендации, которые включают поэтапный запуск и использование принципов управления изменениями.

Литература

1. Manheim D. Building less-flawed metrics: Understanding and creating better measurement and incentive systems // Patterns (N Y). – 2023. – №4(10).
2. The Metrics That Actually Matter for Early-Stage B2B SaaS [Электронный ресурс]. – 2025. – URL: <https://www.lmsportals.com/post/the-metrics-that-actually-matter-for-early-stage-b2b-saas> (дата обращения: 14.02.2026).
3. Pyramid of Metrics. [Электронный ресурс]. – 2022. – URL: <https://blog.startupstash.com/pyramid-of-metrics-985b5218d6d8> (дата обращения: 14.02.2026).
4. Mane V., Bagai R. The 4D Model: Metrics-Driven Business Growth with SaaS Case Studies // International Journal of Computer Trends and Technology. – 2023. – Vol. 71, No. 4. – P. 102–107.
5. B2b SaaS Metrics Journey Framework [Электронный ресурс]. – URL: <https://nextscenario.com/b2b-saas-metrics-journey-framework/> (дата обращения: 14.02.2026).
6. North-Star Metrics for Marketplaces vs SaaS PropTech Models [Электронный ресурс]. – 2025. – URL: <https://qubit.capital/blog/prop-tech-north-star-metrics> (дата обращения: 14.02.2026).
7. What is a metric tree? The complete guide with examples. [Электронный ресурс]. – 2025. – URL: <https://mixpanel.com/blog/metric-tree/> (дата обращения: 14.02.2026).